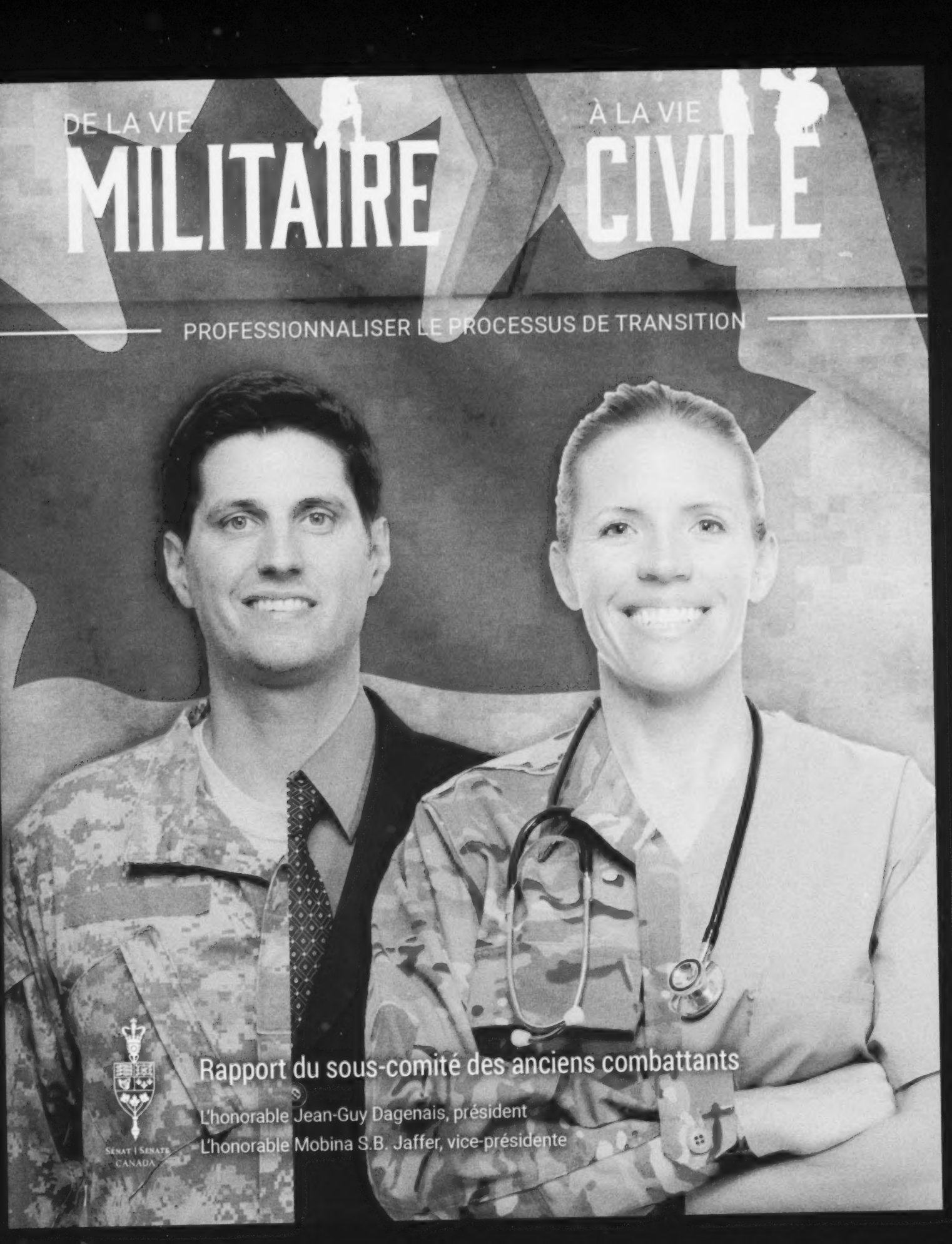
DE LA VIE MILITAIRE À LA VIE CIVILE

PROFESSIONNALISER LE PROCESSUS DE TRANSITION



Rapport du sous-comité des anciens combattants

L'honorable Jean-Guy Dagenais, président
L'honorable Mobina S.B. Jaffer, vice-présidente

SÉNAT | SENATE CANADA

Renseignements :
Par courriel : VEAC@.parl.gc.ca
Par la poste : Sous-comité des anciens combattants Sénat,
Ottawa (Ontario), Canada, K1A 0A4
Le rapport peut être téléchargé à l'adresse suivante :
www.senate-senat.ca/VEAC
Le Sénat est présent sur Twitter : @SenateCA,
suivez le comité à l'aide du mot-clic #VEAC

This report is also available in English.

SÉNAT / SENATE
CANADA

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES 3
MEMBRES DU SOUS-COMITÉ 4
ORDRE DE RENVOI 5
RÉSUMÉ 6
RECOMMANDATIONS 7
CONTEXTE 9
OBSTACLES À LA TRANSITION : L'OCCASION DE BÂTIR UN NOUVEAU SYSTÈME 11
A. Offrir des avantages en temps opportun 12
1. Initiatives actuelles et changements prévus ou proposés 13
2. Observations et recommandation du sous-comité 14
B. Rendre le processus de transition plus facile à naviguer pour les membres 14
1. Initiatives actuelles et changements prévus ou proposés 16
2. Observations et recommandations du sous-comité 19
C. Faciliter l'accès aux avantages et aux services d'ACC, parfois des années après la libération 20
1. Initiatives actuelles et changements prévus ou proposés 20
2. Observations et recommandations du sous-comité 21
D. Simplifier le processus d'évaluations médicales 23
1. Initiatives actuelles et changements prévus ou proposés 24
2. Observations et recommandation du sous-comité 25
E. Améliorer l'accès aux mesures de soutien en santé mentale 26
1. Initiatives actuelles et changements prévus ou proposés 26
2. Observations et recommandation du sous-comité 27
F. Déterminer un nouvel objectif de vie et les soutiens nécessaires pour l'atteindre 28
1. Initiatives actuelles et changements prévus ou proposés 29
2. Observations et recommandation du sous-comité 31
G. Renforcer la collaboration avec d'autres ordres de gouvernement et agences 31
1. Initiatives actuelles et changements prévus ou proposés 31
2. Observations et recommandations du sous-comité 32
VERS L'AVENIR **34**
ANNEXE A – LISTE DE TÉMOINS **35**

MEMBRES DU SOUS-COMITÉ

L'honorable Jean-Guy Dagenais, *président*
L'honorable Mobina S.B. Jaffer, *vice-présidente*

Les honorables sénateurs

Gwen Boniface
Paul E. McIntyre
David Richards

Autres sénateurs ayant participé à l'étude :

L'honorable sénateur Daniel Lang, Ghislain Maltais, Fabian Manning, Raymonde Saint-Germain, Pamela Wallin et Vernon White

Service d'information et de recherche parlementaires :

Havi Echenberg, analyste
Isabelle Lafontaine-Emond, analyste

Greffier du comité :

Adam Thomson

Direction des comités du Sénat :

Diane McMartin

ORDRE DE RENVOI

Extrait des *Journaux du Sénat* du mardi 7 mars 2017 :

L'honorable sénatrice Boniface propose, au nom de l'honorable sénatrice Jaffer, appuyée par l'honorable sénatrice Pate,

Que le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense soit autorisé à examiner, pour en faire rapport, les questions relatives à la création d'un système professionnel, cohérent et défini pour les anciens combattants lorsqu'ils quittent les Forces armées canadiennes;

Que le comité dépose son rapport au plus tard le 30 juin 2017 et qu'il conserve tous les pouvoirs nécessaires pour diffuser ses conclusions dans les 180 jours suivant le dépôt du rapport final.

Après débat,

La motion, mise aux voix, est adoptée.

Le greffier du Sénat
Charles Robert

Extrait des délibérations du Comité sénatorial permanent de la Sécurité nationale et de la défense de lundi 6 mars 2017:

Il est convenu que :

Si le Sénat adopte une motion visant à renvoyer au comité l'étude sur les questions relatives à la création d'un système professionnel, cohérent et défini pour les anciens combattants qui quittent les Forces armées canadiennes, que l'ordre de renvoi en question soit délégué au Sous-comité des anciens combattants.

Le greffier du comité
Adam Thompson

Extrait des *Journaux du Sénat* du mercredi 29 mars 2018:

L'honorable sénateur Dagenais propose, appuyé par l'honorable sénatrice Poirier,

Que, nonobstant les ordres du Sénat adoptés le mardi 7 mars 2017, le mardi 20 juin 2017, et le jeudi 26 octobre 2017, la date du rapport final du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense concernant son étude sur les questions relatives à la création d'un système professionnel, cohérent et défini pour les anciens combattants lorsqu'ils quittent les Forces armées canadiennes soit reportée du 31 mars 2018 au 30 juin 2018.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

Le greffier du Sénat,
Richard Denis

RÉSUMÉ

On dit du système de recrutement des Forces armées canadiennes (FAC) qu'il est professionnel, structuré, personnalisé et cohérent à l'échelle du pays. Malheureusement, nous ne pouvons pas en dire autant du système de transition de la vie militaire à la vie civile. De trop nombreux obstacles se dressent sur le chemin d'un trop grand nombre de militaires et vétérans, leur causant une réelle détresse. Ainsi, il est crucial de mettre en place un système de transition à l'image du système de recrutement des FAC. En vue de contribuer à l'élaboration d'un tel système, le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense a entrepris d'étudier comment professionnaliser le processus de transition de la vie miliaire à la vie civile. Les témoins qui ont participé à cette étude ont proposé plusieurs avenues prometteuses et ont soulevé des enjeux importants.

Sept principaux aspects qui requièrent des améliorations se sont dégagés des témoignages entendus :

- Offrir les services et prestations aux militaires et aux anciens combattants en temps opportun;
- Rendre le processus de transition plus facile à naviguer pour les membres qui quittent la vie militaire;
- Faciliter l'accès aux avantages et services d'Anciens Combattants Canada, et cela parfois des années après la libération;
- Simplifier le processus d'évaluations médicales d'Anciens Combattants Canada;
- Améliorer l'accès aux mesures de soutien en santé mentale pour les militaires et vétérans;
- Offrir les soutiens nécessaires aux militaires et vétérans afin qu'ils déterminent leur nouvel objectif de vie et réussissent à le réaliser;
- Renforcer la collaboration entre Anciens Combattants Canada et les autres ordres de gouvernement et agences afin d'améliorer les services aux vétérans.

En lien avec ces sept thèmes majeurs, le Sous-comité formule 13 recommandations au gouvernement du Canada afin de faciliter le processus de transition à la vie civile pour les hommes et les femmes qui ont servi notre pays. Parmi celles-ci, le Sous-comité estime qu'il est essentiel que le gouvernement aille de l'avant sans tarder avec trois solutions concrètes, soit :

→ **Que les Forces armées canadiennes (FAC) veillent à ce qu'aucun membre ne soit libéré des FAC avant que tous les avantages et les services auxquels il a droit, provenant de toutes les sources, y compris la pension des FAC ainsi que les avantages et les services d'Anciens Combattants Canada, soient en place;**

→ **Qu'Anciens Combattants Canada veille à ce que les gestionnaires de cas ne se voient pas attribuer plus de 25 anciens combattants chacun; et**

→ **Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada (ACC) collaborent en vue de délivrer une carte d'identité aux membres avant leur libération, carte qui attestera de leur service militaire et qui indiquera leur numéro d'identification auprès d'ACC, lequel permettra aux vétérans et à ACC de réaliser un suivi.**

RECOMMANDATIONS

Recommandation 1

Que les Forces armées canadiennes veillent à ce qu'aucun membre ne soit libéré des Forces armées canadiennes avant que tous les avantages et les services auxquels il a droit, provenant de toutes les sources, y compris la pension des Forces armées canadiennes ainsi que les avantages et les services d'Anciens Combattants Canada, soient en place.

Recommandation 2

Qu'Anciens Combattants Canada déploie tous les efforts possibles pour réduire la complexité administrative inhérente à la prestation de ses programmes, y compris la confusion issue de l'existence de plusieurs programmes aux objectifs similaires.

Recommandation 3

Qu'Anciens Combattants Canada veille à ce que les gestionnaires de cas ne se voient pas attribuer plus de 25 anciens combattants, et ce, en surveillant régulièrement les charges de travail et les niveaux de dotation du personnel de première ligne.

Recommandation 4

Que le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada créent des « centres de libération » où des décisions pourront être prises sur l'aide à la transition à apporter et où les membres libérés auront un meilleur accès à l'aide et aux services d'Anciens Combattants Canada. Le sous-comité recommande aussi qu'on envisage d'établir ces centres sur les bases militaires ou dans les centres de recrutement, et que leur personnel provienne du nouveau Groupe de transition des Forces armées canadiennes.

Recommandation 5

Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent à la préparation du dossier complet d'un membre avant sa libération, qu'ils y versent ses états de service et son historique de traitements médicaux et qu'ACC y ait facilement accès si le vétéran a besoin d'avoir accès à ses services par la suite.

Recommandation 6

Qu'un service de facilitateur soit mis en place tant au sein des Forces armées canadiennes qu'au ministère des Anciens Combattants et qu'il emploie des membres actuels ou retraités des FAC qui guideront et accompagneront les militaires pendant le processus de libération et après si ces derniers ont plus tard besoin d'avoir accès aux services d'ACC.

Recommandation 7

Qu'un portail Web conjoint permettant une navigation conviviale et comprenant tous les renseignements pertinents sur les avantages et les services d'Anciens Combattants Canada et des Forces armées canadiennes soit créé.

Recommandation 8

Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent en vue de délivrer une carte d'identité aux membres avant leur libération, carte qui attestera de leur service militaire et qui indiquera leur numéro d'identification auprès d'ACC, lequel permettra aux vétérans et à ACC de réaliser un suivi.

Recommandation 9

Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent afin de simplifier les processus d'attestation médicale pour que les vétérans n'aient pas à subir plus d'une fois les mêmes évaluations et les mêmes examens.

Recommandation 10

Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada établissent immédiatement des taux de rémunération concurrentiels pour les professionnels de la santé mentale qui aident les membres et les vétérans des Forces armées canadiennes.

Recommandation 11

Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent en vue de s'assurer que tous les membres en processus de libération et les vétérans aient accès à des services d'orientation professionnelle afin d'identifier un nouvel objectif de vie et les moyens pour y arriver.

Recommandation 12

Que le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada concluent des ententes plus officielles, notamment des contrats et des protocoles d'entente, pour donner aux vétérans un accès prioritaire aux services de santé et d'éducation, et aux services sociaux offerts par les gouvernements provinciaux et territoriaux.

Recommandation 13

Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada établissent des liens avec les services de police locaux pour les aider lorsqu'ils traitent avec des vétérans et des membres en service et pour veiller à ce que les vétérans et les membres en service qui interagissent avec la police soient dirigés vers les services appropriés d'Anciens Combattants Canada.

CONTEXTE

Il y a presque 700 000 anciens combattants au Canada et plus de 100 000 membres actifs des Forces armées canadiennes, sans compter leurs familles. Chaque année, 9 000 à 10 000 militaires sont libérés des Forces armées canadiennes, dont environ 1 600 pour des raisons médicales.[1] Le tiers des militaires libérés rapportent éprouver des difficultés dans leur processus de transition vers la vie civile.[2]

Les enjeux liés à la transition de la vie militaire à la vie civile sont un thème récurrent dans le cadre des travaux du Sous-comité sénatorial des anciens combattants (le sous-comité) et de ceux du comité homologue de la Chambre des communes[3], de même que dans les rapports du vérificateur général[4], dans les rapports sur les plans et les priorités du ministère de la Défense nationale (MDN)[5] et d'Anciens Combattants Canada (ACC)[6], ainsi que dans les médias[7].

Les complications liées au processus de transition causent beaucoup de frustration et bien d'autres problèmes plus graves à plusieurs militaires qui quittent les FAC. Gary Walbourne, ombudsman de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes, a fait état des difficultés auxquelles les membres libérés des Forces armées canadiennes se heurtent :

> On entend parler de difficultés financières, de stress émotionnel et de frustration inutile. Des membres des Forces armées canadiennes qui ont servi notre pays pendant des décennies, qui ont effectué de multiples déploiements et qui ont obtenu des mentions élogieuses sont menacés d'expulsion ou sont expulsés de leur maison et font face à la ruine financière parce qu'ils attendent leur indemnité de départ, leur premier chèque de pension ou leurs prestations.[8]

---

[1] Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense (VEAC), *Témoignages*, 42e législature, 1re session, 29 mars 2017 (Guy Parent, ombudsman, Ombudsman des vétérans).

[2] VEAC, *Témoignages*, 21 mars 2018 (l'hon. Seamus O'Regan, C.P., député, ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale), et Anciens Combattants Canada, Sondage sur la vie après le service militaire 2016.

[3] Voir, par exemple, VEAC, *La transition à la vie civile des anciens combattants*, 4 juin 2014, et Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes, *Continuum des services de transition*, juin 2015.

[4] Vérificateur général du Canada, « Chapitre 4 — La transition à la vie civile des militaires malades ou blessés », *Rapport d'automne 2012 du vérificateur général du Canada*, octobre 2012.

[5] Voir, par exemple, ministère de la Défense nationale et les Forces armées canadiennes, « Message du ministre », *Plan ministériel 2017-2018*, 2017, p. 2.

[6] Anciens Combattants Canada (ACC), *Rapport ministériel sur le rendement 2015-2016*, 2016, p. 5.

[7] Parmi les exemples récents, mentionnons « Forces members need champion », *Victoria Times-Colonist*, 13 avril 2017, et Annie Mathieu, « Les demandes d'aide bondissent chez les vétérans », *Le Soleil*, 5 avril 2017.

[8] VEAC, *Témoignages*, 8 mars 2017 (Gary Walbourne, ombudsman, Bureau de l'ombudsman de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes).

En 2017, le sous-comité a d'abord reçu les fonctionnaires d'ACC, qui ont offert un aperçu du travail du Ministère, et a par la suite tenu cinq réunions dans le cadre de son étude sur la création d'un système professionnel, cohérent et défini pour les anciens combattants lorsqu'ils quittent les FAC. Au cours de ces réunions, il a entendu l'ombudsman de la Défense nationale et des FAC, l'ombudsman des vétérans, le chef d'état-major de la défense, des représentants de trois organisations de vétérans, ainsi que le ministre et le sous-ministre des Anciens Combattants en poste à l'époque.[9] En mars 2018, l'actuel ministre des Anciens Combattants, l'hon. Seamus O'Regan, et le sous-ministre ont comparu devant le sous-comité et ont apporté des précisions pertinentes en lien avec l'étude.

Les témoins qui ont comparu dans le cadre de l'étude ont reconnu que des progrès avaient été réalisés dans certains aspects de la transition qui posaient problème, et étaient généralement d'accord quant aux difficultés qui demeurent, ainsi qu'en ce qui a trait aux pistes de solutions à privilégier en vue de les éliminer.

Les témoignages ont en outre permis aux membres du Sous-comité de prendre conscience de certaines réalités, notamment du fait que pour plusieurs, la transition n'est pas un retour à la vie civile, mais bien son commencement. L'ombudsman des vétérans a cité un participant à une étude menée par son bureau à ce sujet :

> Je me suis enrôlé dans l'armée à 19 ans. Avant cela, j'étais à l'école secondaire. Je n'ai jamais vraiment vécu ma vie d'adulte en étant un civil. Je n'ai pas l'impression de retourner à la vie civile. Je sens plutôt que je vais devenir un civil pour la première fois[10].

Le présent rapport repose sur les témoignages reçus concernant la situation actuelle quant à la transition à la vie civile et les initiatives récentes et en cours, et il recommande des façons d'abattre les obstacles subsistants pour qu'une transition harmonieuse puisse se faire entre la vie militaire et la vie civile.

Le Sous-comité estime que cela est d'une importance cruciale, d'abord et avant tout pour les militaires qui vivent cette transition et leurs familles, mais également pour la sécurité du pays. Plus d'un témoin a souligné que :

> Une transition réussie relève de la sécurité nationale, parce que les gens n'iront pas au bureau de recrutement ou n'auront pas envie de servir dans les Forces armées s'ils constatent qu'ils ne sont pas bien traités quand ils subissent des blessures durant leur service[11].

---

[9] Le 28 août 2017, l'honorable Kent Hehr a été remplacé par l'honorable Seamus O'Regan en tant que ministre des Anciens Combattants.
[10] VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent).
[11] VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent). (Des propos similaires ont été tenus par le Général Jonathan Vance, chef d'état-major de la Défense nationale, VEAC, *Témoignages*, 12 avril 2017).

OBSTACLES à LA TRANSITION : l'occasion de bâtir un nouveau système

Les témoins ont indiqué que les aspects suivants étaient à améliorer dans le processus de transition : offrir des avantages en temps opportun; rendre le processus plus facile à naviguer pour les membres; faciliter l'accès aux avantages et aux services d'ACC, parfois des années après la transition; améliorer les processus d'évaluation médicale; accroître l'accès aux mesures de soutien en santé mentale; aider les membres à déterminer un nouvel objectif de vie et les moyens pour y arriver; et renforcer la collaboration avec les autres ordres de gouvernement et organismes.

Si les obstacles rattachés au processus de transition affectent parfois les militaires qui quittent volontairement les FAC, ils sont particulièrement intimidants pour ceux qui sont libérés pour des raisons médicales. Un représentant d'une organisation de vétérans a parlé de la dure réalité que doivent affronter « une multitude de soldats, d'aviateurs, de marins grièvement blessés et handicapés, et leur conjoint, dans leur transition au travers d'un fouillis de difficultés se dressant entre eux en qualité de Canadiens nouvellement handicapés et le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada, vers une vie civile qu'ils n'avaient jamais envisagée[12] ».

Le ministre des Anciens Combattants en poste au printemps 2017 avait reconnu la nécessité de repenser l'ensemble du système :

> [...] nous savons qu'il faut changer le système actuel pour créer un processus qui est facile d'accès, simple à utiliser et centré sur les anciens combattants. Une profonde transformation s'impose. Il ne s'agit plus d'apporter simplement une modification à une politique pour colmater une autre brèche dans le système. Le temps est venu de rebâtir[13].

L'annonce au sujet de la nouvelle Pension à vie faite par l'actuel Ministre en décembre 2017 a été présentée comme un effort en vue de réduire la complexité des programmes de soutien à l'intention des vétérans et de leur famille.[14] La nouvelle Pension à vie est une restructuration des principales prestations financières offertes sous la Nouvelle Charte des anciens combattants[15]. Les changements proposés figurent à la partie 4 du projet de loi C-74, *Loi no 1 d'exécution du budget de 2018*[16] et doivent prendre effet le 1er avril 2019. Grosso modo, l'actuelle indemnité d'invalidité (somme forfaitaire versée à un militaire ou vétéran qui souffre d'une invalidité en lien avec son service) serait remplacée par l'indemnité pour douleur et souffrance, qui donnerait le choix

---

[12] VEAC, *Témoignages*, 3 mai 2017 (Michael L. Blais, président et fondateur, Canadian Veterans Advocacy).
[13] VEAC, *Témoignages*, 10 mai 2017 (Hehr).
[14] ACC, Le gouvernement du Canada annonce une pension à vie pour les vétérans, 20 décembre 2017.
[15] *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*.
[16] Le projet de loi C-74, *Loi no 1 d'exécution du budget de 2018*, a été déposé à la Chambre des communes le 27 mars 2018 et est présentement à l'étape de la deuxième lecture.

entre un paiement mensuel à vie et la somme forfaitaire actuellement offerte[17]. De plus, quatre prestations actuellement en vigueur seraient remplacées par la nouvelle Prestation de remplacement du revenu[18] et la nouvelle Indemnité supplémentaire pour douleur et souffrance[19], qui comportent certaines différences avec les prestations actuelles.[20]

De façon plus globale, lors de leur comparution au printemps 2017, l'ombudsman des vétérans et le chef d'état-major de la défense des FAC ont expliqué la nécessité de créer un système de transition à l'image du système de recrutement des FAC : professionnel, structuré, personnalisé et cohérent à l'échelle du pays.[21] Selon l'ombudsman, ce nouveau système s'adresserait à tous les membres des Forces armées canadiennes en voie d'être libérés et comprendrait des centres de libération accessibles dans tout le pays; un portail web unique pour les services et prestations des deux ministères, sous une seule autorité; des avantages en place au moment de la libération, un facilitateur pour guider et accompagner le membre dans le processus, un conseiller d'orientation pour aider à déterminer ses nouveaux objectifs de carrière, et l'émission d'une carte d'identité des vétérans pour faciliter les suivis. Nous reviendrons plus en détail sur certaines de ces suggestions un peu plus loin dans ce rapport.

A. Offrir des avantages en temps opportun

Les difficultés pouvant découler de la libération de membres des Forces armées canadiennes avant que leur pension et tous leurs avantages, le cas échéant, soient en place préoccupent grandement les témoins ayant comparu devant le Comité.

Le président de Canadian Veterans Advocacy (CVA) a décrit certains de ces obstacles et leurs conséquences :

> L'un des principaux obstacles, tant durant la transition qu'après la libération, tenait à la complexité, à la paperasse et à la durée du délai nécessaire pour déterminer l'admissibilité, le statut et l'octroi d'une compensation ultérieure pour leur sacrifice ou, comme promis pour l'avenir, le début de la pension mensuelle à vie. Cela cause immanquablement de graves difficultés financières et empêche le versement de fonds désespérément nécessaires qui auraient pu aider à la transition en raison d'une libération pour raison de santé imprévue et n'ayant pas laissé le temps nécessaire pour constituer une épargne, et d'une réinstallation forcée dans un lieu éloigné de la communauté militaire ou des services qui leur venaient en aide durant la transition[22].

---

[17] ACC, Indemnité pour douleur et souffrance, ***Feuille d'information.***
[18] ACC, Prestation de remplacement du revenu, ***Fiche d'information.***
[19] ACC, Indemnité supplémentaire pour douleur et souffrance, ***Fiche d'information.***
[20] Pour en savoir plus sur les changements proposés, voir le Résumé législatif du Projet de loi C-74, Loi no 1 d'exécution du budget de 2018, Partie 4.
[21] VEAC, *Témoignages*, 12 avril 2017 (général Jonathan Vance, chef d'état-major de la défense, Défense nationale et les Forces armées canadiennes), et VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent).
[22] VEAC, *Témoignages*, 3 mai 2017, (Blais).

Il a aussi fait état du risque accru de suicide pesant sur les anciens combattants blessés psychologiquement, en particulier au cours des deux premières années suivant leur libération, soulignant ainsi l'importance pour ces anciens combattants que toutes les mesures de soutien dont ils ont besoin soient en place :

> J'étais choqué d'apprendre que sur les 70 et quelques cas de suicides [d'anciens combattants] identifiés à travers [une enquête menée par les médias], plus de la moitié avaient eu lieu dans les 2 ans suivant la libération du soldat, beaucoup même dans les 6 ou 7 mois suivants. Cela indique, je pense, que nous n'avions mis en place ni l'encadrement psychiatrique adéquat, ni une infrastructure sociale assez solide avant de les laisser partir. Voilà pourquoi il est si important de développer un processus de transition complet [...][23]

Le chef d'état-major de la défense a aussi insisté sur l'importance pour les membres libérés de recevoir leur pension et leurs avantages en temps opportun :

> Je tiens à ce que mes membres prennent leur retraite en sachant qu'ils recevront leur chèque de pension, que leurs soins seront en place et que nous nous occuperons de tous leurs besoins. Qu'ils soient en santé ou non au moment de prendre leur retraite ou qu'ils aient subi des blessures liées au service après le départ à la retraite, cela importe peu. [...] Lorsque mes employés me disent qu'ils peuvent attendre des semaines, voire des mois, la pension qu'ils ont gagnée tout au long de leur service, [...] le mot « déçu » est trop faible pour décrire comment je me sens[24].

1. Initiatives actuelles et changements prévus ou proposés

Au sujet des retards dans le versement de la pension de service militaire en particulier, le chef d'état-major de la défense a expliqué que le régime de pension des FAC est désormais géré par Services publics et Approvisionnement Canada et que 96 % des membres obtiennent désormais leur premier paiement dans les 30 jours, « si tous les formulaires ont été bien remplis ». Il a fait remarquer qu'il s'agit d'une amélioration, mais que les FAC travaillent toujours à réduire la complexité du processus[25].

L'ombudsman de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes a salué le changement d'administrateur :

> Le transfert des pensions du ministère à Services publics et Approvisionnement Canada nous sera très utile. Je pense que c'est une sage décision de la part du ministère. Les employés de SPAC sont des professionnels, et c'est ce qu'ils font[26].

---

[23] *Ibid.*
[24] VEAC, *Témoignages*, 12 avril 2017 (Vance).
[25] *Ibid.*
[26] VEAC, *Témoignages*, 8 mars 2017 (Walbourne).

L'ombudsman de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes, l'ombudsman des vétérans, le CVA, l'Association canadienne des vétérans et membres actifs autochtones et la Légion royale canadienne ont tous demandé qu'aucun membre ne soit libéré des forces armées avant que sa pension et tous ses avantages soient en place.

> [P]ersonne ne [devrait être] libéré des forces armées tant que toutes les prestations n'ont pas été établies. Aux Pays-Bas, aucun militaire n'est libéré tant qu'il n'a pas trouvé un emploi. Nous avons encore beaucoup de chemin à faire. [T]outes les prestations devraient être établies parce que la stabilité financière est très importante, particulièrement lorsqu'une personne doit participer à un programme de réadaptation professionnelle[27].

La nouvelle politique de défense du Canada, *Protection, Sécurité, Engagement*, adoptée en juin 2017, comprend une nouvelle initiative pour voir à ce que toutes les indemnités soient en place avant qu'un militaire effectue la transition vers la vie civile[28] :

> Un nouveau Groupe de transition des Forces armées canadiennes, commandé par un officier général, sera établi. Tous les militaires pourront utiliser les services de ce groupe, dans lequel le personnel professionnel veillera à ce que toutes les formalités administratives d'avant la libération et de pension soient terminées et que les indemnités soient en place avant le début de la transition[29].

2. Observations et recommandation du sous-comité

Le sous-comité a été frappé par l'importance des problèmes qu'ont éprouvés certains membres libérés, dû aux délais avant d'avoir accès à leurs avantages et à leur pension, et formule donc la recommandation suivante :

Recommandation 1

> **Que les Forces armées canadiennes veillent à ce qu'aucun membre ne soit libéré des Forces armées canadiennes avant que tous les avantages et les services auxquels il a droit, provenant de toutes les sources, y compris la pension des Forces armées canadiennes ainsi que les avantages et les services d'Anciens Combattants Canada, soient en place.**

B. Rendre le processus de transition plus facile à naviguer pour les membres

Les témoins s'entendaient tous pour dire que les membres actifs des FAC, y compris ceux en attente de leur libération, gagneraient à avoir plus d'information sur les services d'ACC, notamment les programmes de

---

[27] VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent).
[28] Ministère de la Défense nationale, 2017, La Politique de défense du Canada, *Protection, Sécurité, Engagement*, p. 31.
[29] *Ibid.*, p. 30.

formation, et à avoir accès à l'aide du Ministère. Selon l'Ombusdman des vétérans, le MDN doit « penser à la retraite dès le recrutement. Cette question devrait faire partie du processus de recrutement. Tôt ou tard, la carrière militaire prendra fin », laissant entendre qu'ACC pourrait fournir de l'information dès le début de la carrière militaire[30]. Lors de sa comparution en mars 2018, le ministre des Anciens Combattants a abondé dans le même sens, disant souhaiter démarrer le processus de transition dès le début de la carrière militaire, par exemple en renseignant les militaires par le biais du portail Mon dossier ACC.[31]

Les témoins ont dit que le processus de libération des membres qui quittent l'armée volontairement ou pour des raisons médicales était complexe et déficient. L'ombudsman des vétérans a confié :

> Par exemple, plusieurs joueurs provenant d'organisations distinctes — en fait, au moins 15 — interviennent dans le processus de transition. Chacun possède un cadre de responsabilisation, un mandat et un processus distincts. Le résultat est un chevauchement des efforts, des lacunes et un manque d'uniformité entre les groupes et les régions géographiques[32].

Il a aussi souligné la confusion semée par la redondance de certains programmes qui ont les mêmes objectifs, notamment en matière de réadaptation professionnelle :

> Il y a actuellement trois différents programmes de réadaptation professionnelle. Le premier se fait au sein des Forces armées canadiennes. [...] Le deuxième programme est lié au régime d'assurance, qui offre en fait un programme de réadaptation professionnelle. Le troisième programme est lié à Anciens Combattants Canada.[...] nous devons en avoir un pour tous qui se fonde sur les pratiques exemplaires et dont les résultats sont mesurables. Cela nous permettra de savoir si les participants ont réussi leur transition.[33]

L'ombudsman des vétérans a aussi insisté sur l'importance de la collaboration pour améliorer le processus de transition : « Le système [actuel] est caractérisé par plusieurs points de service puisqu'un processus de transition intégré comportant un point de service unique pour tous les membres de la Force régulière et de la Force de réserve en voie d'être libérés n'a pas été établi par le ministère de la Défense nationale, les Forces armées canadiennes ou Anciens Combattants Canada[34]. »

Cet objectif a été établi de façon officielle dans la lettre de mandat du premier ministre au ministre des Anciens Combattants, qui prévoit la grande priorité ministérielle suivante : « Travailler avec le ministre de la Défense

---

[30] VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent).
[31] VEAC, *Témoignages*, 21 mars 2018 (O'Regan).
[32] VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent).
[33] *Ibid.*
[34] *Ibid.*

nationale afin de réduire la complexité des partenariats entre le ministère des Anciens Combattants et le ministère de la Défense nationale et de renforcer ces partenariats»[35].

À ce sujet, le ministre O'Regan a indiqué que son ministère est en contact constant avec le ministère de la Défense nationale pour faire insuffler un élan aux travaux et avancer le dossier afin qu'à l'avenir, les vétérans ne sentent pas et ne s'aperçoivent pas qu'ils passent d'une structure bureaucratique à une autre.[36]

1. Initiatives actuelles et changements prévus ou proposés

a) Démantèlement de l'Unité interarmées de soutien du personnel et création du nouveau Groupe de transition

Selon l'ombudsman des vétérans, les Centres intégrés de soutien du personnel (CISP), qui relèvent de l'Unité interarmées de soutien du personnel (UISP)[37], font un travail remarquable pour les membres aux prises avec des problèmes médicaux complexes. Or, pour les membres légèrement blessés, « les communications laissent à désirer, les processus sont difficiles, et nous devons relever certains défis à cet égard[38] ». Selon lui, « [n]ous devons recommencer à zéro pour mettre en place un processus destiné aux gens qui sont en santé et un autre à l'intention de ceux qui sont légèrement blessés[39] ».

Le chef d'état-major de la défense a dit qu'il a d'abord nommé un officier général responsable de l'UISP dans le cadre d'une initiative visant à renforcer cette dernière. Toutefois, il a fait part de son intention de recommander le démantèlement de l'UISP à l'avenir et « l'établissement d'un nouveau service qui possède[ra] les ressources, les politiques de base et la flexibilité en la matière pour s'occuper adéquatement et individuellement de tous les membres des FC[40] ».

Il a dit de cette décision que c'était une façon de changer l'approche des FAC « de celle actuellement offerte par l'UISP et [d'affecter] du personnel à un organisme qui mènera ses activités à l'échelle du pays et qui fournira des conseils d'experts et un soutien direct aux membres qui prennent leur retraite, peu importe la raison[41] ».

Comme il a été mentionné plus tôt, la nouvelle politique de défense du Canada, *Protection, Sécurité, Engagement*, présentée le 7 juin 2017, compte parmi ses nouvelles initiatives la création du Groupe de

---

35 Le très honorable Justin Trudeau, Premier Ministre du Canada, Lettre de mandat du ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale (4 octobre 2017).
36 VEAC, *Témoignages*, 21 mars 2018 (O'Regan).
37 L'UISP et ses CISP facilitent l'accès des membres des FAC blessés ou malades et des membres de leur famille aux avantages, aux programmes et aux services familiaux mis à leur disposition pendant le processus de réintégration dans les fonctions ou de planification de la transition de la vie militaire à la vie civile.
38 VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent).
39 *Ibid.*
40 VEAC, *Témoignages*,12 avril 2017 (Vance).
41 *Ibid.*

transition des FAC, qui « fournira le soutien à tous les militaires pour une transition sans heurts à la vie civile[42] ».

Ce groupe, commandé par un officier général et composé d'experts en ressources humaines et en administration du personnel, comptera environ 1 200 membres, parmi lesquels figureront du personnel spécialisé et des militaires blessés ou malades qui se préparent à reprendre le service actif ou à faire la transition vers la vie civile. Il fournira du soutien personnalisé pleinement engagé pour aider à la transition de tous les membres des Forces armées canadiennes, et plus particulièrement les personnes malades ou blessées, y compris celles qui souffrent de blessures de stress graves ou psychologiques[43].

b) Résultats de l'Examen de la prestation des services de 2016 d'ACC et changement de culture au sein du Ministère

Lors de sa comparution devant le sous-comité, le ministre des Anciens combattants de l'époque, M. Hehr, a parlé des résultats d'un examen de la prestation des services terminé en 2016 et des mesures prises pour résoudre les problèmes mis en lumière :

> [N]ous avons maintenant un plan qui nous permettra d'offrir les services plus rapidement et avec plus de souplesse, et de mieux les adapter aux besoins des anciens combattants. Nous accordons ainsi une plus grande attention aux anciens combattants lorsqu'ils communiquent avec le ministère pour la première fois. Nous offrons une réponse plus personnalisée qui répond à tous les besoins de l'ancien combattant, et nous veillons à ce que les anciens combattants soient toujours bien accueillis lorsqu'ils communiquent avec nous[44].

Le général (à la retraite) W. J. Natynczyk, sous-ministre d'ACC (le « sous-ministre ») a décrit le changement de culture qui est déjà en cours à ACC et qui se reflète dans la réponse donnée par le Ministère aux demandes de services et de soutien des anciens combattants :

> Au ministère, le ministre a donné le feu vert à une stratégie de soins, de compassion et de respect, qui concrétisera l'injonction de la *Loi sur les pensions*, c'est-à-dire donner aux anciens combattants le bénéfice du doute. C'est vrai dans tout le ministère. Notre mission est de fournir des soins. Faute de pouvoir trancher, nous privilégions la compassion, en témoignant toujours du respect au vétéran et à sa famille[45].

---

[42] Ministère de la Défense nationale, p. 31.
[43] *Ibid.*
[44] VEAC, *Témoignages*, 10 mai 2017 (Hehr).
[45] VEAC, *Témoignages*, 10 mai 2017 (Général (à la retraite) W.J. Natynczyk, sous-ministre, Anciens Combattants Canada).

Lors de sa comparution en mars 2018, le ministre O'Regan a raconté que tout de suite après son assermentation, il a réitéré aux employés d'ACC l'importance d'accorder le bénéfice du doute à la personne qui fait appel au Ministère.[46]

c) Initiatives récentes à Anciens Combattants Canada

L'ombudsman des vétérans a informé le sous-comité qu'un projet pilote mené dans certains bureaux régionaux d'ACC en 2016-2017 a permis de désigner des « facilitateurs », pour aider les vétérans faisant une demande d'avantages « à connaître la prochaine étape et à avoir accès à certains avantages[47] ». Selon ACC, une fois que le Ministère aura obtenu de la rétroaction sur ce projet pilote et sur deux autres projets pilotes ultérieurs portant respectivement sur « le désengagement de la gestion de cas et sur l'initiative de sensibilisation du Réseau national des centres d'appel (répondre aux nouvelles demandes plus rapidement) », il prévoit mettre en œuvre sa nouvelle approche de soutien encadré dans l'ensemble du pays en 2017-2018.[48]

Le ministre des Anciens combattants de l'époque a indiqué que les prestations financières et les programmes étaient en train d'être regroupés au sein du Ministère afin de réduire le nombre de réponses qu'un employé d'ACC peut choisir de donner à chaque personne pour bien l'aider (il en existe actuellement des centaines), tout en conservant suffisamment d'options pour répondre aux différents besoins de la diversité d'anciens combattants[49].

L'ancien ministre a aussi expliqué qu'ACC comptait, grâce à l'embauche de 400 nouvelles recrues, réduire le nombre de dossiers traités par chaque gestionnaire de cas, pour que chacun se fasse attribuer 25 anciens combattants, plutôt que 35 ou même plus comme c'était le cas il n'y a pas si longtemps[50]. Lors de sa comparution en mars 2018, l'actuel ministre a indiqué que le ratio de 25 :1 était toujours l'objectif à atteindre, mais qu'une hausse des demandes au Ministère qu'il attribue à l'amélioration des services offerts, a rendu impossible l'atteinte de cet objectif à présent. Le Ministre et le sous-ministre ont affirmé poursuivre le recrutement et la formation de nouveaux employés et essayer d'inciter les clients à utiliser davantage le portail en ligne Mon dossier ACC lorsqu'approprié.[51]

Lors de son témoignage en sous-comité, le président de CVA avait indiqué que la plus importante mesure à prendre pour réduire la complexité de la transition consistait à embaucher et à former les nouveaux employés de première ligne promis à AAC :

---

[46] VEAC, *Témoignages*, 21 mars 2018 (O'Regan).
[47] VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent).
[48] ACC, Atteindre l'excellence du service, 2017.
[49] VEAC, *Témoignages*, 10 mai 2017 (Hehr).
[50] *Ibid.*
[51] VEAC, *Témoignages*, 21 mars 2018 (l'hon. Seamus O'Regan, C.P., député, ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale et le Général (à la retraite) W.J. Natynczyk, sous-ministre).

> [...] sans les effectifs appropriés à Anciens Combattants Canada pour assurer un traitement efficace des dossiers et fournir des services relevant d'ACC durant la transition et au-delà, retards et frustrations resteront notre lot quotidien[52].

2. Observations et recommandations du sous-comité

Les fardeaux administratifs avec lesquels les membres des FAC et les anciens combattants doivent composer, notamment au cours de la transition d'un ministère à l'autre, ont été traités au cours de l'étude. Un membre du personnel d'ACC a fait mention de la complexité des nombreux programmes de prestations et des initiatives continues en vue de simplifier leur administration[53].

L'ombudsman des vétérans, citant les résultats d'une étude qualitative récemment réalisée par son bureau, a mentionné que des participants avaient parlé de « manques de communication entre différents bureaux qui gèrent leurs dossiers, de renseignements incomplets, mauvais ou incorrects qui leur ont été fournis[54] » à titre d'exemples.

Le sous-comité reconnaît qu'il est nécessaire d'offrir un large éventail de services pour répondre aux besoins variés des anciens combattants, toutefois, il recommande :

Recommandation 2

> **Qu'Anciens Combattants Canada déploie tous les efforts possibles pour réduire la complexité administrative inhérente à la prestation de ses programmes, y compris la confusion issue de l'existence de plusieurs programmes aux objectifs similaires.**

À la lumière des témoignages entendus sur l'importance d'avoir toutes les personnes en place pour assurer l'efficacité et la rapidité de la prestation des services aux anciens combattants, le sous-comité recommande :

Recommandation 3

> **Qu'Anciens Combattants Canada veille à ce que les gestionnaires de cas ne se voient pas attribuer plus de 25 anciens combattants, et ce, en surveillant régulièrement les charges de travail et les niveaux de dotation du personnel de première ligne.**

Puisque plusieurs témoins[55] se sont dits en faveur de la création de centres de transition partout au pays pour tous les militaires qui s'apprêtent à quitter les forces armées, le sous-comité recommande :

---

[52] VEAC, *Témoignages*, 3 mai 2017, (Blais).
[53] VEAC, *Témoignages*, 1er mars 2017 (Kim Andrews, directrice générale par intérim, Gestion des programmes et de la prestation des services, Anciens Combattants Canada).
[54] VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent).
[55] Notamment l'ombudsman des vétérans (VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent), l'Association canadienne des vétérans et membres actifs autochtones (VEAC, *Témoignages*, 3 mai 2017, Richard Blackwolf) et la Légion royale canadienne (VEAC,*Témoignages*, 3 mai 2017, Ray McInnis).

Recommandation 4

> **Que le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada créent des « centres de libération » où des décisions pourront être prises sur l'aide à la transition à apporter et où les membres libérés auront un meilleur accès à l'aide et aux services d'ACC. Le sous-comité recommande aussi qu'on envisage d'établir ces centres sur les bases militaires ou dans les centres de recrutement, et que leur personnel provienne du nouveau Groupe de transition des Forces armées canadiennes.**

C. Faciliter l'accès aux avantages et aux services d'ACC, parfois des années après la libération

1. Initiatives actuelles et changements prévus ou proposés

Le sous-ministre d'ACC a expliqué que les anciens combattants communiquent avec le ministère des Anciens Combattants pour avoir accès à des services et à des avantages à différents moments de leur vie; la moitié d'entre eux le font plus de deux ans après leur libération des FAC.

> Par exemple, 25 p. 100 de l'ensemble de notre clientèle font appel à nous alors qu'ils portent encore l'uniforme des Forces armées canadiennes [...] 25 p. 100 d'entre eux s'adressent à nous dans les deux années qui suivent leur libération. [...] Cinquante pour cent de nos clients font appel à nous dans les 2 à 50 années qui suivent. Il y a des vétérans de la Deuxième Guerre mondiale qui nous visitent pour la première fois. Dans ces cas-là, nous franchissons toutes les étapes de la confirmation de l'admissibilité, en examinant leurs anciens dossiers médicaux et de service et en tentant de juger du mérite de leurs demandes[56].

Le chef d'état-major de la défense a affirmé que l'on tient compte de cette réalité dans le troisième volet de la nouvelle initiative de gestion du personnel des FAC appelée le « cheminement[57] », « rendre la transition entre les FAC et ACC harmonieuse » :

> [...] 75 p. 100 ou presque des cas traités par Anciens Combattants Canada concernent des gens dont les blessures ou les besoins se manifestent après leur départ des forces armées. Nous voulons donc veiller à ce que la transition, ainsi que le processus lié à la transition, appuie également les membres qui doivent communiquer à nouveau avec ACC ou avec nous pour veiller à ce qu'ils obtiennent du soutien supplémentaire après leur départ des forces armées lorsqu'ils en ont besoin[58].

Le général Vance a soutenu qu'il existera des politiques et une approche axée sur les anciens combattants pour « éliminer les difficultés de compréhension liées aux documents et aux défis décrits par nos anciens

---

[56] VEAC, *Témoignages*, 10 mai 2017 (Natynczyk).
[57] Le « cheminement » est expliqué plus en détail à la page 24 du présent rapport.
[58] VEAC, *Témoignages*,12 avril 2017 (Vance).

combattants, et [qu'il faudra] compléter cela avant que les membres rendent leur uniforme[59] ». Il a ajouté que, pour ce qui est des personnes qui prennent leur retraite en bonne santé, mais qui doivent revenir dans le système, si l'on « adopte une démarche centrée sur les anciens combattants, où les forces armées et Anciens Combattants Canada collaborent du début à la fin, c'est-à-dire jusqu'à ce que la personne retire son uniforme », « le ministre des Anciens Combattants pourra facilement consulter leur dossier de transition et prendre connaissance de leur situation »[60]. Le général a indiqué :

> Nous devons [...] nous assurer que les personnes qui ont pris leur retraite alors qu'elles étaient en bonne santé et qui doivent revenir dans le système en raison d'une maladie latente, inconnue ou nouvelle soient reconnues. Leur dossier médical indiquera tous les soins qu'elles ont reçus par le passé. [Elles ne sont] donc pas une entité inconnue[61].

2. Observations et recommandations du sous-comité

Le sous-comité reconnaît l'importance de faciliter le processus pour les anciens combattants qui ont besoin d'avoir accès aux services et aux avantages d'ACC à n'importe quel moment, parfois des années après leur libération, et recommande donc :

Recommandation 5

> **Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent à la préparation du dossier complet d'un membre avant sa libération, qu'ils y versent ses états de service et son historique de traitements médicaux et qu'ACC y ait facilement accès si le vétéran a besoin d'avoir accès à ses services par la suite.**

L'ombudsman des vétérans a recommandé la mise en place d'un service de facilitateur qui serait offert pendant et après la transition pour aider « à remplir les formulaires et à présenter une demande unique pour tous les avantages[,] à planifier la libération des militaires et à établir les rendez-vous nécessaires[, à donner] des conseils relativement aux organismes tiers qui pourraient offrir du soutien[, à réaliser] un suivi à des intervalles prédéterminés après la libération pour s'assurer que les besoins évolutifs sont comblés[62] ». L'ombudsman de la Défense nationale et des Forces armées a formulé une recommandation semblable, lui donnant le nom de service de concierge[63] .

---

[59] *Ibid.*
[60] *Ibid.*
[61] *Ibid.*
[62] VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent).
[63] VEAC, *Témoignages*, 8 mars 2017 (Walbourne).

Le sous-comité croit qu'un tel service de facilitateur aiderait les membres libérés et les anciens combattants à avoir plus facilement accès aux avantages et aux services offerts par les FAC et AAC à la fois pendant et après la période de transition, il recommande donc :

Recommandation 6

> **Qu'un service de facilitateur soit mis en place tant au sein des Forces armées canadiennes qu'au ministère des Anciens Combattants et qu'il emploie des membres actuels ou retraités des FAC qui guideront et accompagneront les militaires pendant le processus de libération et après si ces derniers ont plus tard besoin d'avoir accès aux services d'ACC.**

C'est aussi afin de faciliter l'accès aux services et aux avantages dont les membres en uniforme et les anciens combattants ont besoin que l'ombudsman de la Défense nationale et des Forces armées et l'ombudsman des vétérans ont recommandé la création d'un portail Web convivial conjoint dans lequel se trouveront tous les renseignements utiles sur les avantages et les services offerts par ACC et les FAC[64]. Le sous-comité est d'avis que le regroupement de tous les renseignements à un seul endroit aidera les membres et les anciens combattants des FAC à prendre conscience des mesures de soutien mises à leur disposition et recommande donc :

Recommandation 7

> **Qu'un portail Web conjoint permettant une navigation conviviale et comprenant tous les renseignements pertinents sur les avantages et les services d'Anciens Combattants Canada et des Forces armées canadiennes soit créé.**

Plusieurs témoins ont fait valoir l'importance, pour les membres des FAC, de la carte d'identité qu'ils reçoivent au cours du processus de recrutement et d'intégration, et ont donc demandé la délivrance d'une carte d'identité dans le cadre du processus de libération. Selon eux, une telle mesure pourrait aider les membres en voie d'être libérés et les vétérans dans leur transition vers leur nouvelle vie.

Comme l'a décrit l'ombudsman des vétérans, la carte délivrée aux recrues représente l'« identité » des membres enrôlés dans les FAC. La remise aux vétérans d'une telle carte, avant même leur libération, pourrait servir à de multiples fins : reconnaître leur service et permettre à ACC « de réaliser un suivi proactif auprès d'eux à la suite de leur libération[65] », « leur donner une nouvelle identité qu'ils ne perdront pas lorsqu'ils quittent les Forces armées canadiennes[66] » et pouvoir y encoder des renseignements en vue d'une « lecture automatique sur les terminaux des bureaux d'Anciens Combattants Canada ou de Service Canada[67] ».

---

[64] VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent) et VEAC, *Témoignages*, 8 mars 2017 (Walbourne).
[65] VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent). Un objectif similaire a été décrit par Ray McInnis, directeur, Bureau d'entraide, Légion royale canadienne (VEAC, *Témoignages*, 3 mai 2017).
[66] *Ibid.*
[67] VEAC, *Témoignages*, 3 mai 2017, (Blackwolf).

Dans la même veine, un représentant de la Légion royale canadienne a proposé la création d'une carte d'identité d'ancien combattant « pour tout membre qui quitte les forces armées, qui non seulement facilite[rait] l'accès aux états de services du titulaire, mais qui permet[trait] également à ACC de maintenir un contact actif avec lui après son départ de l'armée[68] ». Il a souligné à cet égard les nouveaux avantages annoncés dans le budget de 2017, qui font de la carte d'identité un instrument de grande importance pour tous les anciens combattants, non seulement pour ceux qui ont été libérés pour des raisons médicales.

Après avoir entendu ces témoins, le sous-comité est convaincu qu'il serait avantageux de délivrer une carte d'identité aux anciens combattants pour plusieurs raisons, notamment favoriser un sentiment d'identité et d'appartenance à une communauté, reconnaître leurs états de services et faciliter leur accès aux services d'ACC après leur libération. Par conséquent, le sous-comité recommande :

Recommandation 8

> **Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent en vue de délivrer une carte d'identité aux membres avant leur libération, carte qui attestera de leur service militaire et qui indiquera leur numéro d'identification auprès d'ACC, lequel permettra aux vétérans et à ACC de réaliser un suivi.**

D. Simplifier le processus d'évaluations médicales

Les témoins ont fait état d'un certain nombre d'obstacles à la libération professionnelle et à la transition harmonieuse, dont beaucoup sont axés sur les différences entre la gouvernance et les rôles des FAC et d'ACC. L'ombudsman des vétérans a expliqué le processus suivi lorsqu'un vétéran demande des avantages à ACC :

> Il faudra d'abord faire la preuve des états de service et obtenir un diagnostic d'une maladie ou d'une blessure attribuable à la période de service. Il y a deux étapes différentes à cet égard. On évalue ensuite l'incidence de la maladie ou de la blessure sur la vie ou la capacité de gagner un revenu de la personne.
>
> À l'heure actuelle, les anciens combattants ne remettent pas leur dossier médical eux-mêmes. Anciens Combattants Canada doit s'adresser à Archives Canada ou à quartier général de l'armée pour obtenir les dossiers. Les arbitres examinent ensuite le dossier pour connaître le diagnostic et déterminer si le problème est attribuable au service militaire[69].

---

[68] VEAC, *Témoignages*, 3 mai 2017 (Ray McInnis, directeur, Bureau d'entraide, Légion royale canadienne).
[69] VEAC, *Evidence*, 29 March 2017, (Parent).

1. Initiatives actuelles et changements prévus ou proposés

a) Présence d'ACC aux audiences des commissions médicales des FAC

Le chef d'état-major de la défense a fait remarquer que la présence de membres du personnel d'ACC aux audiences des commissions médicales des FAC constituait un changement récent, de sorte que « ce n'est pas une surprise pour le Ministère lorsqu'une personne quitte les forces armées, pour des raisons médicales » et qu'elle fait appel aux prestations d'ACC[70].

b) Processus facilités pour certains types de blessures à ACC

Le sous-ministre d'ACC a parlé au sous-comité d'un changement qui permet d'attribuer une blessure ou une déficience au service militaire effectué dans certains postes au sein des FAC, peu importe si la blessure ou la déficience a été consignée au dossier médical. Il a utilisé un exemple à ce sujet, évoquant « le dossier d'un fantassin, d'un parachutiste qui a fait des centaines de sauts, [et qui] peut ne signaler aucune blessure aux chevilles, aux genoux ou aux hanches. Si, ensuite, la personne éprouve des problèmes dans toutes ses articulations, le modèle prescrit l'acceptation de sa demande[71]. »

Il en est de même des vétérans qui ont subi une perte auditive avec le temps; l'ombudsman de la Défense nationale et des FAC a mentionné l'amélioration de l'efficacité du processus de demande de prestations pour perte auditive d'ACC, ajoutant que ce « genre d'innovation et le nouveau modèle de prestation sont encourageants[72]. »

c) Proposition d'élargir le mandat du médecin général des FAC

Afin de simplifier encore plus le processus à suivre pour obtenir les soutiens nécessaires, l'ombudsman de la Défense nationale et des FAC a proposé d'élargir le mandat du médecin général afin qu'il ait la responsabilité de déterminer si la maladie ou la blessure d'une personne est attribuable au service, estimant que les temps d'attente liés à l'obtention des services et des prestations d'ACC seraient réduits de moitié. Il a toutefois reconnu que seul le quart de ceux qui cherchent à obtenir des services et des prestations d'ACC font toujours partie des FAC[73]. Le chef d'état-major de la défense[74] et l'ombudsman des vétérans[75] ont dit au sous-comité que cette solution ne satisfaisait pas les besoins des 75 % de clients d'ACC qui cherchent à obtenir des services et des prestations après leur départ des FAC, et étaient d'avis que les besoins des FAC et d'ACC sont suffisamment distincts pour qu'il y ait deux processus en place.

---

[70] VEAC, *Témoignages*, 12 avril 2017 (Vance).
[71] VEAC, *Témoignages*, 10 mai 2017 (Natynczyk).
[72] VEAC, *Témoignages*, 8 mars 2017 (Walbourne).
[73] *Ibid.*
[74] VEAC, *Témoignages*, 12 avril 2017 (Vance).
[75] VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent).

d) Transfert des dossiers médicaux des FAC vers ACC

Les deux ombudsmans et le chef d'état-major de la défense ont convenu que des améliorations autour du transfert des dossiers médicaux des FAC à ACC contribueraient à réduire la complexité du processus d'évaluation médicale, sous réserve des exigences en matière de protection des renseignements personnels.

Le ministre de l'époque a confirmé qu'ACC devrait « faire mieux » pour ce qui est du transfert des dossiers médicaux des FAC à ACC, mais que des progrès sont observés :

> [L]es dossiers médicaux des Forces armées canadiennes ont été récemment numérisés, nous pouvons aisément partager les renseignements requis pour déterminer l'admissibilité au soutien offert par ACC. Grâce à cela, nous avons eu recours au modèle décisionnel simplifié pour traiter 56 p. 100 des demandes, et nous avons réduit de 54 p. 100 le délai moyen de transfert des dossiers médicaux de service des FAC à ACC, en le faisant passer de 35 à 19 jours. Je pense que c'est important[76].

Lors de leur comparution en mars 2018, l'actuel Ministre et le sous-ministre ont apporté quelques précisions sur les problèmes entourant le transfert des dossiers médicaux des FAC à ACC. Le sous-ministre a expliqué que la difficulté tient à la protection de la vie privée et au retrait des dossiers de tous les renseignements relatifs à un tiers. Il a mentionné qu'ACC a détaché quelques employés auprès des FAC pour les aider à effectuer ces prélèvements des informations relatives à un tiers afin d'accélérer le transfert des dossiers. Toutefois, il a indiqué que dans certains cas, aucun diagnostic ne figure au dossier médical des FAC, parce que leur objectif principal est de ramener cette personne en service et non pas nécessairement d'établir un diagnostic. Cette lacune pose problème à ACC dans son processus de décision. Le sous-ministre a affirmé travailler étroitement avec le Médecin général des FAC afin de régler ce problème.[77]

2. Observations et recommandation du sous-comité

Le sous-comité reconnaît que des efforts considérables ont été déployés, et que certains progrès ont été réalisés afin de simplifier les processus au moyen desquels les vétérans peuvent obtenir les soutiens médicaux dont ils ont besoin; le sous-comité observe également que cet élément de la transition continue de présenter un obstacle que les vétérans doivent surmonter afin d'avoir accès aux soutiens et aux services requis. Il recommande donc, pour remédier à cet obstacle :

Recommandation 9

> **Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent afin de simplifier les processus d'attestation médicale pour que**

---

[76] VEAC, *Témoignages*, 10 mai 2017 (Hehr).
[77] VEAC, *Témoignages*, 21 mars 2018 (Général (Natynczyk).

les vétérans n'aient pas à subir plus d'une fois les mêmes évaluations et les mêmes examens.

E. Améliorer l'accès aux mesures de soutien en santé mentale

Au cours de leur témoignage, les témoins ont tous laissé entrevoir qu'il était urgent d'offrir des services de santé mentale opportuns, adéquats et appropriés aux anciens combattants qui en ont besoin. Outre le fait reconnu que de nombreux Canadiens ont du mal à obtenir des services en santé mentale, notamment dans les communautés éloignées ou isolées, des questions et des témoignages ont porté sur les difficultés qui touchent plus particulièrement les membres qui quittent les FAC et les vétérans qui ont besoin d'aide en santé mentale.

1. Initiatives actuelles et changements prévus ou proposés

Si l'on reconnaît que la stigmatisation associée aux problèmes de santé mentale peut empêcher les membres et les vétérans des FAC de demander de l'aide, ou retarder toute demande en ce sens, il peut être urgent, une fois qu'un problème est cerné, d'établir un diagnostic ou de leur donner du soutien approprié. Le chef d'état-major de la défense, le ministre d'ACC de l'époque et son sous-ministre ont jugé que les services actuellement offerts étaient solides, tandis que d'autres témoins y ont vu des possibilités d'amélioration.

a) Accès aux professionnels en santé mentale

Selon le président de CVA, l'« incapacité du ministère de la Défense d'engager un nombre suffisant de professionnels de la santé mentale, notamment de psychiatres, psychologues et conseillers, pour servir sur les bases isolées où sont regroupées la plupart de nos unités de combat, est à la racine du problème[78] ». M. Blais a insisté sur la nécessité, pour les FAC et ACC, d'aller rencontrer les associations de professionnels en santé mentale pour les sensibiliser aux besoins criants des militaires et vétérans et « les convaincre d'épouser leur cause sacrée[79] ».

Le ministre a indiqué comment ACC s'emploie à résoudre le problème :

> [N]ous prodiguons un appui en santé mentale aux anciens combattants et à leurs familles du fait de leur rôle particulier dans les Forces armées canadiennes et des souffrances qu'ils ont endurées pour cette raison. Nous collaborons avec 4 000 professionnels de la santé mentale de tout le pays qui accordent à nos anciens combattants ces formes d'appui[80].

Le général Natynczyk a indiqué que pour les anciens combattants qui ont servi dans les forces armées et qui ont reçu un diagnostic de trouble de santé mentale « plus de 90 p. 100 des demandes sont approuvées dans

---

[78] VEAC, *Témoignages*, 3 mai 2017, (Blais).
[79] *Ibid.*
[80] VEAC, *Témoignages*, 10 mai 2017 (Hehr).

le cadre du processus d'évaluation de l'admissibilité »[81]. Il a cependant précisé que les gens doivent s'adresser à ACC directement. « C'est seulement de cette façon que nous pourrons leur donner accès aux traitements[82]. »

b) Stratégie de prévention du suicide en collaboration avec les FAC

Le 5 octobre 2017, Anciens Combattants Canada et les Forces armées canadiennes ont publié la Stratégie conjointe de prévention du suicide, qui fait état de plus de 160 mesures qui sont en cours de réalisation ou d'élaboration et qui sont regroupées en sept lignes d'effort, soit : communication, participation et instruction; rendre résilients les membres des FAC et d'ACC et les soutenir; Mettre en relation les membres des FAC et anciens combattants et les renforcer dans leur famille et leur communauté; accès en temps utile à des soins de santé et à un soutien adéquats; promotion du bien-être des membres des FAC durant leur transition à la vie civile; alignement des protocoles, politiques et processus servant à mieux gérer les risques et le stress; amélioration continuelle par de la recherche, de l'analyse et l'intégration des leçons retenues et des meilleures pratiques[83].

Lors de sa comparution en mars 2018, l'actuel ministre des Anciens Combattants a fait quelques remarques au sujet de la nouvelle stratégie de prévention du suicide :

> La nouvelle stratégie met à profit de nombreux services et programmes déjà en place, y compris notre réseau national de quelque 4 000 professionnels de la santé mentale. De plus, parce qu'il est primordial de continuer d'apprendre, d'innover et de partager les pratiques exemplaires, nous avons créé un Centre d'excellence sur le stress post-traumatique et autres troubles de santé mentale. Après son entrée en activité, prévue pour bientôt, le Centre d'excellence diffusera de l'information et des résultats de recherche aux professionnels de la santé qui œuvrent en première ligne afin de les aider à offrir des soins plus complets et plus uniformes aux militaires canadiens en service ou déjà libérés.[84]

2. Observations et recommandation du sous-comité

L'ombudsman de la Défense nationale et des FAC a estimé que l'échelle salariale fixée par le gouvernement pour les fournisseurs de services de santé mentale n'aide pas à satisfaire les besoins des vétérans qui font la transition vers la vie civile :

> L'une des difficultés auxquelles nous nous heurtons lorsque nous cherchons des travailleurs en santé mentale, c'est le taux de rémunération offert par le

---

[81] VEAC, *Témoignages*, 10 mai 2017 (Natynczyk).
[82] *Ibid.*
[83] Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada, *Stratégie conjointe de prévention du suicide*, 2017.
[84] VEAC, *Témoignages*, 21 mars 2018 (O'Regan).

> gouvernement du Canada par opposition à ce qui est offert dans le secteur privé ou à l'échelle provinciale. Nous sommes désavantagés[85].

M. Blais, représentant de Canadian Veterans Advocacy, a indiqué que la « Défense nationale paye 30 p. 100 de moins [pour ces services] que n'importe quelle autre entité gouvernementale au Canada[86] ». Comme l'a dit l'ombudsman de la Défense nationale et des FAC, les taux de rémunération doivent « devenir plus concurrentiels si nous voulons pouvoir nous doter des bonnes ressources[87] ».

Le sous-comité a été particulièrement étonné des questions portées à son attention concernant les niveaux de rémunération des fournisseurs de services de santé mentale aux anciens combattants et recommande donc:

Recommandation 10

> **Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada établissent immédiatement des taux de rémunération concurrentiels pour les professionnels de la santé mentale qui aident les membres et les vétérans des Forces armées canadiennes.**

F. Déterminer un nouvel objectif de vie et les soutiens nécessaires pour l'atteindre

Dans leur présentation sur l'importance de la professionnalisation des processus de libération des FAC, l'ombudsman des vétérans, l'ombudsman de la Défense nationale et des FAC et le chef d'état-major de la Défense ont parlé de la nécessité de travailler avec les FAC ou l'ACC, ou les deux, en vue de déterminer l'objectif à atteindre pour chaque membre après la libération des FAC.

L'ombudsman de la Défense nationale et des FAC a confié que le processus actuel ne permettait pas toujours de préciser les « résultats désirés » de la transition. Ce n'est qu'une fois que ces résultats sont établis qu'il est possible de définir des services de transition et du soutien appropriés et de les mettre en œuvre, a-t-il souligné[88].

Dans son témoignage, l'ombudsman des vétérans a décrit une recherche qualitative récemment entreprise par son bureau « pour mieux comprendre les éléments qui contribuent à une transition réussie. Cette étude, a-t-il dit, est basée sur les expériences vécues par les vétérans libérés pour des raisons médicales et qui s'identifient comme ayant réussi leur transition[89]. » En outre,

> lorsque nous les avons interrogés sur le rôle qu'a joué dans leur transition le fait de trouver un sens à leur vie en dehors des forces armées, les participants ont dit qu'il s'agissait d'un grand défi puisqu'ils avaient passé la majorité de leur vie d'adulte dans

---

[85] VEAC, *Témoignages*, 8 mars 2017 (Walbourne).
[86] VEAC, *Témoignages*, 3 mai 2017, (Blais).
[87] VEAC, *Témoignages*, 8 mars 2017 (Walbourne).
[88] VEAC, *Témoignages*, 8 mars 2017 (Walbourne).
[89] VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent).

> cet environnement. Il s'agit là d'une constatation déterminante puisqu'elle souligne l'importance dans le processus de transition d'inclure le développement de l'estime de soi et de trouver un nouveau sens à la vie après le service militaire[90].

Pour sa part, le chef d'état-major de la défense a abordé l'importance de sentir qu'on a un but pour la réussite de la transition, en particulier pour ceux qui sont libérés malgré eux :

> L'une des préoccupations que soulèvent le plus souvent les gens qui souffrent potentiellement de maladie mentale ou physique, par exemple, c'est que la vie militaire est remplie d'objectifs. Chaque jour, ils participent totalement à la défense du Canada. Ils ont forcément plein d'objectifs. Un départ soudain, même si l'on parle d'un processus de trois ans, sans préparation suffisante fait en sorte que l'objectif qui a constitué le principal moteur de leur vie pendant tellement longtemps disparaît[91].

Lors de sa comparution devant le sous-comité, le ministre d'ACC de l'époque a énuméré les facteurs déterminants du bien-être des vétérans : « [l]ls doivent avoir un but, une sécurité financière, un refuge, un soutien médical, un soutien familial et communautaire, et un sentiment d'identité. Nous sommes résolus à les aider à atteindre cet objectif[92]. »

Selon le sous-ministre d'ACC, l'incapacité de donner à sa vie un nouveau but pèse lourdement dans les transitions moins réussies. Les militaires concernés « sont souvent les subalternes » qui n'ont pas servi assez longtemps pour avoir droit à une pension de retraite et ceux dont les compétences ne sont pas facilement transférables à des emplois au sein de la société civile.[93]

1. Initiatives actuelles et changements prévus ou proposés

Le ministre des Anciens Combattants en poste au printemps 2017 avait confié au sous-comité que « [l]e soutien à l'éducation et au perfectionnement professionnel permettra[it] de s'assurer qu'un plus grand nombre de militaires libérés puissent trouver une nouvelle motivation et mettre à profit leurs compétences[94] ».

À cet égard, il avait évoqué la mise en œuvre prochaine par le Ministère de l'allocation pour études et formation. Celle-ci est disponible depuis le 1er avril 2018. Elle permet aux vétérans qui comptent plus de six années de service de toucher jusqu'à 40 000 $ pour une formation collégiale, universitaire ou technique, et à ceux qui comptent plus de 12 années de service de bénéficier d'un montant maximal de 80 000 $.[95]

---

[90] *Ibid.*
[91] VEAC, *Témoignages*,12 avril 2017 (Vance).
[92] VEAC, *Témoignages*, 10 mai 2017 (Hehr).
[93] VEAC, *Témoignages*, 10 mai 2017 (Natynczyk).
[94] VEAC, *Témoignages*, 10 mai 2017 (Hehr).
[95] VEAC, *Témoignages*, 21 mars 2018 (O'Regan).

L'ancien ministre d'ACC a aussi indiqué que le Ministère avait remanié ses « Services de transition de carrière, afin qu'un plus grand nombre de gens puissent en profiter, notamment les survivants, les conjoints et les partenaires, ainsi que les membres des Forces armées canadiennes qui pourraient ne pas souhaiter retourner à l'école[96] ». Il a ajouté qu'ils « auront accès à de l'aide à la recherche d'emploi et à de l'encadrement offert par des personnes qualifiées qui comprennent la culture militaire et qui travailleront de concert avec les anciens combattants et les employeurs pour assurer leur réussite[97] ».

Depuis le 1er avril 2018, les anciens combattants libérés pour des raisons médicales et leur famille ont accès aux 32 Centres de ressources pour les familles des militaires (CRFM) au pays, qui auparavant ne servaient que les membres actifs.[98] Les CRFM incluent « des séances d'accueil et d'orientation communautaire, des ateliers sur l'art d'être parent, des services de garde d'enfants, des services de sensibilisation, d'information et d'orientation, des programmes de croissance et de développement personnels, de même que de l'aide à l'emploi et aux études[99] ».

À l'automne 2017, le nouveau ministre des Anciens Combattants a annoncé la création de l'Unité des vétérans dans la fonction publique (UVFP) au sein du Ministère. L'UVFP informera les vétérans de leur droit de priorité à l'embauche dans la fonction publique et de la démarche à suivre pour présenter des demandes d'emploi, notamment la description de « leurs compétences, leur éducation militaire et leur expérience d'une manière que les gestionnaires d'embauche de la fonction publique comprendront ». Elle aidera aussi les vétérans à remplir leurs demandes et travaillera « de concert avec des gestionnaires dans l'ensemble de la fonction publique pour faire la promotion de la formation, de l'expérience et des compétences que les vétérans peuvent apporter à la fonction publique[100] ».

Le chef d'état-major de la défense a présenté au Sous-comité l'initiative en cours des Forces armées appelée « Le cheminement », qui servira à la mise sur pied d'un système de gestion du personnel moderne plus personnalisé. Il a aussi souligné les trois principaux volets de cette initiative :

> Tout d'abord, il faut créer un cheminement de carrière souple et adapté. Deuxièmement, il faut professionnaliser notre processus de transition. Et troisièmement, dans le cadre du plan visant à fusionner les efforts déployés par les forces armées et Anciens Combattants Canada à l'égard de la gestion des anciens combattants, nous contribuerons à favoriser la réussite de nos membres lorsqu'ils quittent le service en uniforme[101].

---

[96] VEAC, *Témoignages*, 10 mai 2017 (Hehr).
[97] *Ibid.*
[98] VEAC, *Témoignages*, 21 mars 2018 (O'Regan).
[99] Anciens Combattants Canada, « Budget 2017 - Fiche d'information - Élargissement du Programme pour les familles des vétérans dans tous les Centres de ressources pour les familles des militaires », 11 mai 2017.
[100] Anciens Combattants Canada, « Le ministre O'Regan annonce une initiative pour soutenir l'embauche des vétérants dans la fonction publique et lance un défi aux entreprises », 28 septembre 2017.
[101] VEAC, *Témoignages*,12 avril 2017 (Vance).

Le général Vance a fait écho aux propos de l'ombudsman des vétérans sur l'importance de créer un système de transition aussi professionnel que le système de recrutement et uniforme à l'échelle du pays. Il a ajouté qu'il est crucial pour tous les membres libérés de comprendre que leur « nouvelle mission » consiste à réussir leur transition et à trouver un nouveau sens à leur vie.

Il a soutenu que « [t]rouver un emploi, faire une transition vers un nouvel emploi, trouver une voie qui convient à la personne, une formation ou la réadaptation professionnelle ou toute aide dont elle a besoin de sorte qu'elle puisse trouver de nouveaux objectifs, voilà ce dont il est question lorsqu'on parle de professionnaliser nos services de transition et de colmater les brèches entre les Forces et ACC[102] ».

2. Observations et recommandation du sous-comité

Selon l'ombudsman des vétérans, un système de transition professionnel à l'image du système de recrutement des FAC devrait comprendre des conseillers professionnels qui aideraient « à déterminer les besoins des militaires en matière d'éducation, de formation ou d'emploi et les aiderai[en]t à trouver un nouveau sens à leur vie selon leurs attributs et leurs désirs[103] ».

Après avoir appris à quel point il est essentiel que les vétérans trouvent un nouveau but à leur vie pour réussir leur transition vers la vie civile, le sous-comité souhaite s'assurer que les membres libérés des FAC et les vétérans reçoivent le soutien professionnel dont ils ont besoin et recommande donc :

Recommandation 11

> **Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent en vue de s'assurer que tous les membres en processus de libération et les vétérans aient accès à des services d'orientation professionnelle afin d'identifier un nouvel objectif de vie et les moyens pour y arriver.**

G. Renforcer la collaboration avec d'autres ordres de gouvernement et agences

1. Initiatives actuelles et changements prévus ou proposés

Le sous-ministre des Anciens Combattants et l'ombudsman des vétérans ont tous les deux partagé leurs points de vue avec le sous-comité sur la collaboration d'ACC avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, ainsi qu'avec les administrations locales à l'égard de la prestation de certains services aux vétérans.

Au sujet des services de soins de santé, le sous-ministre des Anciens combattants a expliqué que :

> [...] l'administration fédérale, y compris les Anciens Combattants, ne fournit pas de services de soins de santé aux anciens combattants. Le premier payeur est toujours la province ou le territoire. Mais si un ancien combattant subit une blessure ou un handicap

---

[102] *Ibid.*
[103] VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent).

> ou tombe malade, du fait du service, la province ne paie rien, c'est le vétéran qui en ferait les frais, puis, [...] nous le remboursons. [104]

En ce qui a trait plus particulièrement à la santé mentale, il a précisé que :

> [...] le ministère a, depuis 2002, formé des partenariats avec les provinces pour améliorer l'accès aux spécialistes de la santé mentale de tout le pays. Encore une fois, l'appui ne provient pas du ministère, mais des provinces, contre remboursement. Nous n'appuyons pas seulement les 11 cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel, mais aussi 4 000 professionnels de la santé mentale de tout le pays.[105]

L'ombudsman des vétérans a indiqué que son bureau avait essayé de « mobiliser les ordres de gouvernement pour examiner la question des soins et du bien-être de nos vétérans et de leur famille. [...] au sujet du logement, par exemple » et « d'amener les municipalités, les gouvernements provinciaux et le gouvernement fédéral à travailler ensemble pour qu'il y ait une continuité transparente de services [...] de manière à assurer un niveau très élevé de bien-être pour les anciens combattants et leur famille ».[106] Le Sous-comité estime que de telles collaborations gagneraient à être officialisées davantage afin de donner aux vétérans la priorité dans l'obtention de services gouvernementaux et d'établir d'importants liens qui permettraient d'accroître l'efficacité des services offerts aux vétérans.

Le sous-ministre d'ACC a aussi traité des efforts de collaboration actuellement déployés avec les services de police en ce qui a trait à leur intervention auprès des anciens combattants :

> nous avons produit une vidéo de concert avec l'académie de perfectionnement des policiers. Nous avons créé une trousse de formation qui s'adresse aux policiers de partout au pays sur la façon d'intervenir auprès des anciens combattants, qu'ils soient sans-abri ou en situation de crise. ... Les services de police peuvent donc y recourir pour enseigner à leurs agents, partout au pays, comment intervenir auprès des anciens combattants en situation de crise, ceux qui vivent dans la rue et ceux qui sont aux prises avec des problèmes de santé mentale. Ils sont ainsi mieux informés des ressources offertes par ACC et mieux en mesure de les orienter[107].

2. Observations et recommandations du sous-comité

À la lumière des témoignages entendus, le sous-comité estime que de telles collaborations pourraient être plus officielles afin de donner aux anciens combattants un accès prioritaire aux services du gouvernement et d'établir des liens importants qui amélioreraient l'efficacité des services qui leur sont offerts. Les membres du sous-comité et les témoins conviennent qu'il serait avantageux pour ACC de renforcer sa collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux afin d'offrir des services aux anciens combattants, puisque les

---

[104] VEAC, *Témoignages*, 10 mai 2017 (Natynczyk).
[105] *Ibid.*
[106] VEAC, *Evidence*, 29 March 2017, (Parent).
[107] VEAC, *Témoignages*, 10 mai 2017 (Natynczyk).

services de santé, d'éducation et sociaux relèvent de la compétence de ces gouvernements. Afin d'accroître la collaboration, le sous-comité recommande :

Recommandation 12

Que le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada concluent des ententes plus officielles, notamment des contrats et des protocoles d'entente, pour donner aux vétérans un accès prioritaire aux services de santé et d'éducation, et aux services sociaux offerts par les gouvernements provinciaux et territoriaux.

Recommandation 13

Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada établissent des liens avec les services de police locaux pour les aider lorsqu'ils traitent avec des vétérans et des membres en service et pour veiller à ce que les vétérans et les membres en service qui interagissent avec la police soient dirigés vers les services appropriés d'Anciens Combattants Canada.

VERS L'AVENIR

Le sous-comité a appris des témoins que la transition entre la vie militaire et la vie civile est un processus individuel, pour lequel les conseils, le soutien et les services nécessaires varient d'une personne à l'autre. Les témoignages ont par ailleurs prouvé clairement que les choses s'améliorent, et ils ont révélé un désir d'assurer une transition harmonieuse vers la vie civile, tout en faisant état des mesures prises pour faire de cette aspiration une réalité. La détermination passionnée affichée par les dirigeants, les ombudsmans et les représentants d'organisations de vétérans à l'égard des membres actuels et retraités des FAC était on ne peut plus évidente, et il faut s'en réjouir.

Le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada poursuivent leur travail en demeurant tournés vers l'avenir, et le Sous-comité estime que les recommandations qu'il a présentées dans le présent rapport contribueront à la professionnalisation de la transition entre la vie militaire et la vie civile.

Le sous-comité espère sincèrement que, dans un proche avenir, aucun membre des FAC ne sera libéré sans que ses avantages et sa pension soient en place; que le processus de transition sera plus simple à suivre, en particulier grâce à l'aide de facilitateurs qui seront mis à la disposition des membres libérés; que les anciens combattants seront en mesure de communiquer avec ACC, à tout moment, et d'avoir facilement accès aux avantages et aux services auxquels ils ont droit, car les renseignements nécessaires seront facilement accessibles; qu'aucun effort ne sera ménagé pour travailler avec les membres libérés en vue de les aider à identifier un nouvel objectif de vie et les moyens pour y arriver; et que, pour atteindre ces objectifs, le MDN et ACC veilleront à ce que le personnel requis, que ce soit les gestionnaires de cas, les conseillers d'orientation ou les spécialistes en santé mentale, soit en place pour aider les membres libérés et les anciens combattants. Les membres du sous-comité croient que les hommes et les femmes qui ont fait des sacrifices inimaginables pour défendre leur pays méritent que ces améliorations soient mises en œuvre sans tarder.

ANNEXE A – LISTE DE TÉMOINS

Le mercredi 8 mars 2017

Ombudsman de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes	Gary Walbourne, ombudsman

Le mercredi 29 mars 2017

Ombudsman des vétérans	Guy Parent, ombudsman des vétérans
	Sharon Squire, ombudsman adjointe des vétérans et directrice exécutive

Le mercredi 12 avril 2017

Défense nationale et les Forces armées canadiennes	Général Jonathan Vance, chef d'état-major de la défense

Le mercredi 3 mai 2017

Canadian Veterans Advocacy	Michael L. Blais, président et fondateur
	Sylvain Chartrand, directeur
Canadian Aboriginal Veterans	Richard Blackwolf, président national
Légion royale canadienne	Ray McInnis, directeur, Bureau d'entraide

Le mercredi 10 mai 2017

Anciens Combattants Canada	L'honorable Kent Hehr, C.P., député, ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale
	Général (à la retraite) W. J. Natynczyk, sous-ministre

Le mercredi 21 mars 2018

Anciens Combattants Canada	L'honorable Seamus O'Regan, C.P., député, ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale
	Général (à la retraite) W. J. Natynczyk, sous-ministre